

**KEMAMPUAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH UPAYA
INDIVIDUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. CABANG
BENGKULU**

SKRIPSI



Oleh :

**TRESSIA DWI PUTRI REJA
C1B010053**

**UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
2014**

**KEMAMPUAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH UPAYA
INDIVIDUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. CABANG
BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Bengkulu
Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**TRESSIA DWI PUTRI REJA
C1B010053**

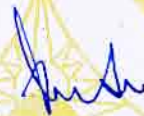
**UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
2014**

Skripsi oleh Tressia Dwi Putri Reja ini

Telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk diuji pada Ujian

Skripsi/Comprehensive.

Pembimbing,



Sugeng Susetyo, S.E., M.si

NIP. 19590919 198702 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. Drs. Syaiful Anwar, AB., SU

NIP. 19571010 198403 1 004

Skripsi oleh Tressia Dwi Putri Reja ini,

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji yang dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 14 Februari 2014

Waktu : 09.30 WIB

**Tempat : Ruang Multimedia Gedung Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu**


Dan dinyatakan LULUS.

Bengkulu, 14 Februari 2014

DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Penguji 1


Sugeng Susetyo, S.E., M.Si
NIP. 19590919 198702 1 001


Nasution, S.E., M.D.M.
NIP. 19620707 199103 1 003

Anggota 2

Anggota 3


Dr. Drs. Syaiful Anwar, AB., SU
NIP. 19571010 198403 1 004


Syamsul Bahri S.E. M.Si
NIP. 19560102 198603 1 002

Mengetahui,

**Rektor Universitas Bengkulu
Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Wakil Dekan Bidang Akademik**


Dr. Tahrudin JS Pareke., S.E., M.Si
NIP. 19710914 199903 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Kemampuan Sebagai Pemediasi Pengaruh Upaya Individual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu

Merupakan hasil karya saya tidak terdapat sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan tersebut, berarti gelar yang saya terima dari Universitas Bengkulu batal saya terima.

Bengkulu, Februari 2014



Tressia Dwi Putri Reja

TRESSIA DWI PUTRI REJA

MOTTO :

- ☺ “Dan mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan jalan sabar dan mengerjakan sholat; dan sesungguhnya sholat itu amatlah berat kecuali kepada orang-orang yang khusyuk Tiada daya dan upaya kecuali atas pertolongan Allah semata.” Qs. Al-Baqarah : 45
- ☺ “Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.” Qs. Al-Baqarah : 216
- ☺ “Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” Qs. Al-Baqarah : 286
- ☺ “...dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Seseungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan kaum yg kafir.” Qs. Yusuf : 87
- ☺ “*If u’re happy, keep doing what makes u happy. if u don’t happy, change! U can be happy if u changed.*” -tressia dpreja-
- ☺ “Bahagia ku ketika aku bisa melihat orang² di sekitar ku juga bahagia, bersyukur atas segala sesuatu yang sudah ku miliki karena Allah pasti memberikan yang terbaik.” -tressia dpreja-
- ☺ “Percayalah jika kita bersungguh-sungguh melakukan yang terbaik dengan hati yg tulus, kita akan mendapatkan apa yang kita inginkan! meski kita tidak mendapatkannya atau harus kehilangn, dengan ikhlas tiada hal yg sia², semua akan ada hikmah nya.” -tressia dpreja-
- ☺ “Berusaha, berdoa, bersabar, SEMANGAT! Aku mau aku bisa.” -tressia dpreja-
- ☺ “*Maybe this is wishful thinking! Whatever, nothin’s gonna stop me! unless god of destiny.*” -tressia dpreja-
- ☺ “Manusia makhluk sosial sudah pasti butuh teman, temanku membantuku begitu jg sebaliknya, Jika ada yg menganggap ku musuh, tidak begitu dengan ku, Hanya saja ada yang aku anggap teman namun tidak perlu aku pedulikan lagi. tidak akan ada namanya mantan teman.” -tressia dpreja-
- ☺ “Semakin sulit perjuangannya semakin besar kemenangannya.” -Thomas Pain-
- ☺ “*Every story has an end but in life every ending is just a new beginning.*” -Uptown Girls-

PERSEMBAHAN :

Wahai pemilik kehidupanku, tuhanku Allah SWT. Terima kasih atas nikmat dan rahmat-mu yang agung ini, terima kasih selalu menuntunku ke tempat yang terbaik, Sebuah perjalanan panjang dan gelap telah kau berikan secercah cahaya terang meskipun hari esok penuh teka-teki dan tanda tanya yang aku sendiri belum tahu pasti jawabanya, biarkan aku terus mencintaiMu hingga akhir nafasku.

Suritgladanku nabi Muhammad SAW. Terima kasih karena membawaku di alam masa kini ,alam yang penuh ilmu dan iman sehingga dapatku syukuri semua nikmat ini, terimakasih dan kebahagiaan ini tak ingin kumiliki sendiri akan ku persembahkan kepada :

- ♥ Kedua orang tuaku, Ibunda Arni Hagati dan Ayahanda M. Alim tercinta yang tiada kata lelah untuk membesarkan dan mendidiku, selalu mengayangi, mencintai dan mendoakan yang terbaik untukku, terimakasih.
- ♥ Adikku tersayang Bripda. M. Arie Saputra terimakasih segala bentuk kasih sayang, semangat dan doa nya begitu juga kepada seluruh keluarga besar ku tersayang tanpa terkecuali, terimakasih.
- ♥ Teman-teman ku :
 - ♦ (Nita, Vg, Jenny, Maria) terimakasih bertahan selama ini BFF in the genk "The Spooky Sweet" selalu saling *support* dan mendoakan.
 - ♦ (Siska) Best Childhood friend terimakasih nasihat dan semangatnya.
 - ♦ (Rohman, Vya, Winda) kalian yang selalu tertawa gila walau senang maupun susah, terimakasih inspirasi dan semangat kalian.
 - ♦ (Hanur, Marliza, Puspita) team mediation seperjuangan tangis dan tawa menghadapi skripsi ala tesis kita yang tak terlupakan, terimakasih kalian luar biasa hebatnya! Akhirnya kita "WISUDHA". >,<
 - ♦ (Mbk Mulga Rizky, Kak Eka S, Donga Arif) all Kakak² senior Manajemen UNIB terimakasih semangat dan arahan selama perkuliahan ini. terutama Kak Hermenda terimakasih semangat dan bantuan pengolahan hasil data yang cantik.
 - ♦ (Mami Mitra, Nisa, Cee Rangga, Nam, Dieky, Dammar Sholeh, Eyal, Mugni Sam, Sandiqo Somplak, Sandizul, Ade Anak Ular, Fenica, Yurma, Ki Efri, Tatik, Dwiki, Fifi, Winda, Dewi, Rosi, Nefi, Nensi, Agung, Koko) all B Class'10 terimakasih atas banyak hal kebersamaan selama ini dan dengan kalian selalu tertawa dalam menghadapi perkuliahan sesulit apapun! Remi jam kosong dan Nilai C sekelasapun tak terlupakan.
 - ♦ (Fenny, Robi, Sandi, Yogi) all MSDM Class'10 terimakasih kebersamaan dan semangat juang kalian semua sungguh jempol.
 - ♦ Danti, Wulan, dan seluruh teman² mahasiswa manajemen'10 UNIB yang tak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih. ^,^
- ♥ Rekan² seperjuangan KKN⁷⁰ UNIB-Lubuk Sini 1 (Alfira, Grace, Eriz, Dewesno, Indra, Fachri, Nopan) terimakasih semangat kalian luar biasa big famz bikini bottom!
- ♥ Seluruh keluarga besar Ikatan Bujang Gadis Kota Bengkulu (Uni Deka, Kak Rizal, Dang Novi, Kak Ricardo, George, Putri, Dini, Martin, Zemri, Vinta, Rani, Fira) kalian yang selalu *support*, terimakasih.
- ♥ *My destiny love.*
- ♥ Negara, Agama dan Almamaterku tercinta.

**ABILITY AS A MEDIATING THE EFFECT OF INDIVIDUAL EFFORTS
ON THE EMPLOYEES PERFORMANCE AT PT. BANK REPUBLIC
INDONESIA (PERSERO), TBK. BENGKULU BRANCH.**

By :

Tressia Dwi Putri Reja¹⁾

Sugeng Susetyo²⁾

ABSTRACT

The purpose of this research are: (1) To determine effect of individual efforts on employees performance at PT. Bank BRI (Persero), Tbk. Bengkulu branch. (2) To determine effect of individual efforts on ability of employees of PT. Bank BRI (Persero), Tbk. Bengkulu branch. (3) To determine effect of ability on employees performance of PT. Bank BRI (Persero), Tbk. Bengkulu branch. (4) To determine ability as a mediating the effect of individual efforts on the employees performance at PT. Bank BRI (Persero), Tbk. Bengkulu branch. The data used in this research is primary data sourced from the results of the questionnaire from the employees of PT. Bank BRI (Persero), Tbk Branch Bengkulu totaling 80 people. analysis data is deskriptive quantitative. Methods of data analysis using regression analysis mediated. Ability mediating of effect effort individual on the employees performance of the PT. Bank BRI (Persero), Tbk. Branch of Bengkulu in this research occurred the effect of full mediation because effect of independent variable on the dependent variable is not significant and the effect of mediation variable on the dependent variable is significant. The results of the independent variable on the dependent insignificant $0.188 > 0.05$, and mediation variable on the dependent variable significantly $0.00 < 0.05$. So based on the above it is evident that the role of mediation indicated fulfilled and ability as mediating influence on the performance of individual effort.

Keywords: Ability, Individual Effort, and Performance

(1) Student

(2) Lecture Counsellor

**KEMAMPUAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH UPAYA
INDIVIDUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. CABANG BENGKULU**

Oleh :

Tressia Dwi Putri Reja¹⁾

Sugeng Susetyo²⁾

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu Tugas pokok PT. Bank BRI (Persero), Tbk Cabang Bengkulu sama halnya dengan bank umum yang bergerak dibidang perbankan. Seperti menawarkan produk-produk perbankan berupa produk simpanan, pinjaman dan jasa perbankan lainnya. Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank terbesar yang ada di Indonesia dan merupakan milik pemerintah. Hal ini menarik untuk diteliti, karena diperlukan kemampuan untuk bisa menyelesaikan pekerjaan pokok tersebut serta upaya individual sangat diperlukan untuk mencapai kinerja yang baik demi mewujudkan tujuan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui apakah upaya individual mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu (2) Untuk mengetahui apakah upaya individual mempengaruhi kemampuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu (3) Untuk mengetahui apakah kemampuan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu (4) Untuk mengetahui apakah kemampuan sebagai pemediasi dalam pengaruh upaya individual terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari hasil penyebaran kuesioner dari karyawan PT. Bank BRI (Persero), Tbk Cabang Bengkulu yang berjumlah 80 orang. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Metode analisis data menggunakan analisis regresi termediasi dengan melakukan 4 tahapan dengan melakukan tahapan sebagai berikut: (1) Upaya individual diregresi sederhana terhadap kinerja (2) Upaya individual diregresi sederhana terhadap Kemampuan. (3) Kemampuan diregresi sederhana terhadap kinerja. (4) Upaya individual dan kemampuan diregresi berganda terhadap Kinerja.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Upaya Individual berpengaruh positif terhadap Kinerja sebesar koefisien nilai $\beta 0.840$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$, Upaya Individual berpengaruh positif terhadap kemampuan sebesar koefisien nilai $\beta 0,854$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$, kemampuan berpengaruh positif terhadap kinerja sebesar koefisien nilai $\beta 0,957$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$, pada peranan mediasi terjadi pengaruh mediasi secara penuh atau *complete mediation* karena pengaruh variabel independen terhadap

dependen tidak signifikan dan pengaruh variabel pemediasi terhadap variabel dependen signifikan. Hasil variabel independen terhadap dependen sebesar koefisien nilai $\beta 0.885$ dan signifikansi $0,188 > 0,05$, dan variabel pemediasi terhadap variabel dependen sebesar koefisien nilai $\beta 0,84$ dan signifikansi $0,00 < 0,05$.

Jadi berdasarkan kondisi diatas terbukti bahwa peran mediasi terindikasi terpenuhi dan kemampuan sebagai pemediasi pengaruh upaya individual terhadap kinerja.

Kata Kunci : Kemampuan, Upaya Individual, dan Kinerja.

- (1) **Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu**
- (2) **Dosen Pembimbing Skripsi**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WR.WB.

Segala Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas berkah, rahmat dan karunia Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **Kemampuan Sebagai Pemediasi Pengaruh Upaya Individual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Bengkulu.

Dalam menyelesaikan skripsi peneliti tidak terlepas bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya sehingga skripsi ini terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Sugeng Susetyo, S.E., M.si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Nasution, S.E., M.D.M selaku Pembimbing Akademik dan Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan kritikan untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. Syaiful Anwar, AB., S.U Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu dan selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan kritikan untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Syamsul Bachri, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan kritikan untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.
6. Staf kepegawaian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.

7. Pimpinan dan Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu yang telah mengizinkan penelitian dan membantu memberikan data informasi yang berhubungan dengan objek penelitian.
8. Dan semua pihak atau rekan-rekan yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti akan menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri dan berbagai pihak. Demikian, terima kasih.

Wassalamu'alaikum WR.WB.

Bengkulu, Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
RINGKASAN.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Pembahasan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Kerangka Analisis.....	8
2.2 Kinerja	9
2.2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	10
2.3 Kemampuan.....	14
2.3.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan.....	16
2.4 Upaya individual - <i>Effort</i> (Usaha) Karyawan	19
2.4.1 Faktor – Faktor Yang Upaya individual.....	20

2.5 Pengaruh Upaya Individual Melalui Mediasi Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
2.7 Kerangka Pemikiran.....	27
2.8 Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Populasi Dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	29
3.4. Definisi Variabel.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6 Sumber Data Dan Jenis Data.....	32
3.6.1 Sumber Data.....	32
3.6.2 Jenis Data.....	32
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8 Metode Analisis.....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	38
3.8.2 Analisis Regresi Termediasi.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu	43
4.1.1 Visi dan Misi perusahaan.....	45
4.1.2 Ruang Lingkup perusahaan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	48
4.1.4 Uraian Tugas Tiap Bagian.....	51
4.1.5 Jenis Kompensasi yang diberikan.....	55

4.1.6 Pengembangan Karir.....	57
4.2 Karakteristik Responden.....	58
4.3 Hasil Penelitian.....	60
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	60
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Upaya Individual.....	61
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemampuan....	63
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja.....	65
4.4 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5 Pembahasan.....	72
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
 DAFTAR PUSTAKA.....	 79
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Uji Validitas.....	34
Tabel 3.3 Uji Realibitas.....	36
Tabel 3.4 Tahapan pengujian peran mediasi kemampuan pada pengaruh antara upaya individual dan kinerja.....	40
Tabel 4.1 Penghargaan Dalam Bentuk Selain Uang	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Masa Kerja.....	59
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Upaya individual	62
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kemampuan.....	64
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kinerja.....	66
Tabel 4.6 Hasil Pengolahan Data.....	68
Tabel 4.7 Hasil Analisis Hipotesis 1.....	69
Tabel 4.8 Hasil Analisis Hipotesis 2.....	70
Tabel 4.9 Hasil Analisis Hipotesis 3.....	71
Tabel 4.10 Hasil Analisis Hipotesis 4.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Konsep Dasar Kerangka Analisis.....	8
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.....	50
Gambar 4.2	Hasil Signifikan.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data Penelitian
3. hasil Validitas, Realibitas, dan Regresi
4. Tabel r Product Moment
5. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu
6. Surat Izin Penelitian dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia bagi suatu perusahaan merupakan unsur yang terpenting dan merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan, karena sumber daya manusia yang akan menggerakkan seluruh aktivitas perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia inilah yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. karena baik buruknya hasil kerja sangatlah dipengaruhi atau ditentukan oleh tenaga kerja yang mengelolanya. Potensi sumber daya lainnya tidak akan ada artinya dan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan adanya sumber daya yang berkualitas akan mendukung program kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga karyawan terpacu untuk dapat bekerja keras dan menghasilkan kinerja yang baik untuk kemajuan perusahaan dan diri karyawan itu sendiri.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001). Oleh karena itu kinerja karyawan perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan yang maksimal.

Perusahaan juga harus memperhatikan mengenai bagaimana menjaga dan mengelola upaya individual karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menurut Mathis dan Jackson (2006), upaya individual atau usaha (*effort*) adalah usaha yang dikeluarkan karyawan dalam melaksanakan

tugasnya. Karena pada komponen usaha yang dicurahkan oleh seorang karyawan dipengaruhi oleh motivasi, etika kerja, kehadiran dan rancangan tugas. Mathis (2006), maka dari itu Menjaga usaha karyawan itu sangatlah penting sebab yang mendasari penggerak bagi setiap individu untuk bertindak dan melakukan sesuatu. Robbins (2008), Agar upaya individual menghantar ke kinerja yang baik, individu itu harus mempunyai kemampuan prasyarat untuk berkinerja.

Tuntutan upaya peningkatan kemampuan sumber daya manusia sangat mutlak untuk menciptakan perusahaan yang lebih baik dan mengelolanya dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi sebagai wahana untuk mencapai berbagai tujuan yang ingin dicapai. Robbins (2008), mendefinisikan bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Demikian pula halnya dengan dunia Perbankan yang merupakan badan usaha yang mempunyai tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana (simpanan giro, tabungan, dan deposito), menyalurkan dana (kredit atau pinjaman), dan memberikan jasa bank lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, maka bank harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen atau nasabah yang menggunakan jasa Bank tersebut, sehingga perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam upaya peningkatan kemampuan sumber daya manusia.

Tugas pokok PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu sama hal nya dengan bank umum yang bergerak dibidang perbankan. Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank terbesar yang ada di Indonesia dan

merupakan milik pemerintah. Hal ini menarik untuk diteliti, karena diperlukan kemampuan untuk bisa menyelesaikan pekerjaan pokok tersebut serta upaya individual sangat diperlukan untuk mencapai kinerja yang baik demi mewujudkan tujuan perusahaan.

Dari hasil pra penelitian September 2013 pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu, untuk melakukan pekerjaan terutama pada bidang tugas dan waktu yang kompleks membuat karyawan tersebut akan mudah merasa bosan seperti pekerjaan pada bidang pelaksanaan pelayanan atau karyawan cadangan kontrak seperti : satpam, pengemudi, pramubakti, petugas arsip dan sebagai karyawan pengganti. Bekerja sebagai karyawan cadangan kontrak terkadang bertugas menggantikan karyawan tetap yang harus siap melakukan segala tugas yang diberikan seperti menggantikan karyawan yang sedang cuti (pendidikan,sakit,melahirkan,dll) tentunya harus memiliki upaya dan kemampuan yang maksimal untuk menghasilkan kinerja yang baik. Sehingga pada titik kejenuhannya mengakibatkan beberapa karyawan tidak mampu dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan dengan upaya yang maksimal untuk melakukan tugasnya dan mungkin saja mereka menjadi tidak peduli dengan program kerja yang diperoleh dari perusahaan karena bagi mereka itu sama sekali tidak akan mempengaruhi posisi dan karir mereka.

Karyawan seperti bidang pelaksanaan pelayanan karyawan atau karyawan kontrak lainnya yang ingin diangkat sebagai karyawan tetap, pada bagian Pengelolaan Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Cabang Bengkulu. Melakukan penawaran atau promosi jabatan melalui *job opening*, perengkingan sesuai standar pelayanan baik yang dilakukan karyawan, untuk mengetahui karyawan mana yang pantas direkomendasi naik pangkat atau diberikan *reward*.

Karyawan yang puas tentu saja termotivasi dan berupaya untuk meningkatkan kinerja dengan kemampuannya, maka dari itu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu juga memberikan pengembangan karyawan melalui pelatihan atau pendidikan di kantor pusat atau kantor wilayah setempat karena Pekerjaan yang dilakukan dengan baik, dengan mengupayakan agar kemampuan yang diberikan oleh seorang karyawan meningkatkan kualitas pelayanan yang tentunya mendukung program kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan akan menghasilkan kinerja yang baik untuk kemajuan perusahaan dan diri karyawan itu sendiri.

Beberapa hal tersebut merupakan bentuk kongkret untuk mendorong peningkatan daya tarik konsumen atau nasabah karena dengan meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memaksimalkan upaya individual melalui kemampuan setiap karyawan mampu menghasilkan kinerja yang baik. Karyawan yang bekerja keras dengan kemampuan yang sederhana secara konsisten dapat berkinerja lebih baik dari pada karyawan lainnya yang berkemampuan namun tidak berupaya keras untuk bekerja. Sependapat dengan (Ivan, Konopaske dan Matteson, 2006), kesediaan untuk berkinerja berhubungan dengan sejauhmana seorang individu ingin maupun bersedia berusaha untuk mencapai kinerja yang baik.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu menyadari bila tidak disikapi dan dikelola dengan baik oleh manajemen sumber daya manusia di perusahaan, akan menjadi masalah yang dapat merugikan perusahaan. Sebab karyawan (*frontliners*) yang bekerja berhadapan langsung dengan konsumen atau nasabah, sesungguhnya adalah etalase perusahaan di mata konsumen atau nasabah.

Bagi masyarakat awam perilaku dan tampilan yang ditunjukkan oleh karyawan (*frontliners*) merupakan penilaian dalam pikiran masyarakat terhadap perusahaan. Oleh sebab itu pengelolaan pada bagian karyawan (*frontliners*) semestinya dijadikan suatu hal yang strategis oleh semua perusahaan jasa. Begitu juga halnya dengan karyawan (*back office*) yang bekerja pada bagian korporasi perusahaan atau pengelolaan transaksi bank. Dengan begitu upaya karyawan untuk membentuk tim kerja yang handal dan bertanggung jawab serta memiliki kinerja yang tinggi diharapkan dapat tercapai. Semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin baik pula pelayanan kepada konsumen atau nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **Kemampuan Sebagai Pemediasi Pengaruh Upaya Individual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Apakah upaya individual mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.?
2. Apakah upaya individual mempengaruhi kemampuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.?
3. Apakah kemampuan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.?
4. Apakah kemampuan dapat memediasi pengaruh upaya individual terhadap kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu. ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah upaya individual mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apakah upaya individual mempengaruhi kemampuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
3. Untuk mengetahui apakah kemampuan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

4. Untuk mengetahui apakah kemampuan sebagai pemediasi dalam pengaruh upaya individual terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam untuk pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia.

2. Bagi Penulis

Digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan berupa teori-teori di bidang manajemen sumberdaya manusia (MSDM) yang didapat di bangku perkuliahan khususnya berkaitan dengan masalah yang menjadi obyek penelitian dan penerapannya di lapangan.

3. Bagi Pihak Lain.

Bahan tambahan bacaan khusus untuk mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kinerja karya.

Dan Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi yang selanjutnya dapat dijadikan dasar masukan bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengkaji tentang kemampuan sebagai variabel pemediasi pengaruh upaya individual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

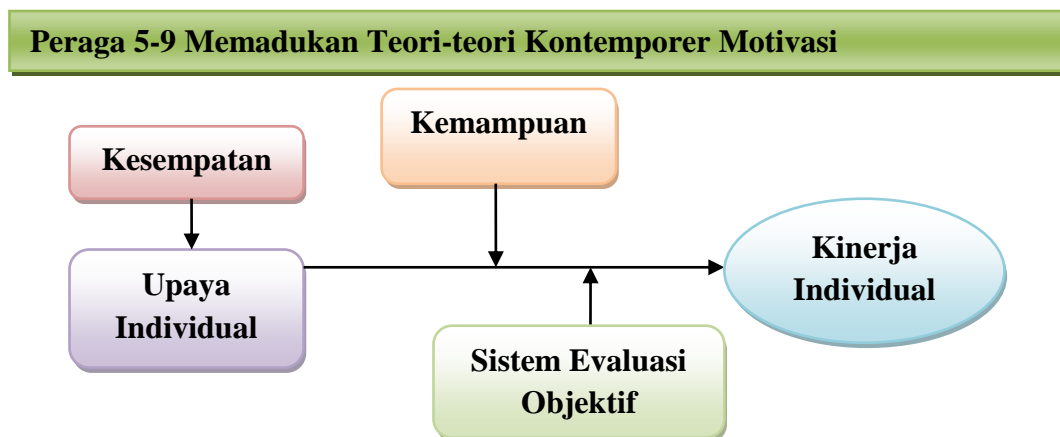
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Kerangka Analisis

Dalam penelitian ini peneliti mengambil kerangka analisis penelitian dari model kerangka analisis Peraga 5-9 Robbins (2008), yang menyajikan suatu model yang mengintegrasikan banyak hal dari apa yang diketahui mengenai motivasi. Menurut Robbins (2008), Seorang karyawan akan mengeluarkan upaya tingkat tinggi jika ia mempersiapkan suatu hubungan kuat antara upaya dan kinerja.

Gambar 2.1 Konsep Dasar Kerangka Analisis



Sumber : Disadur dari M Blumberg dan C.D. Pringle, “ *The Missing Opportunity in Organizational Research. Some Implication for a Theory of Work Performance* (October 1982). P 565 ”Robbins (2008)

Robbins (2008), agar upaya individual menghantar ke kinerja yang baik, individu itu harus mempunyai kemampuan prasyarat untuk berkinerja, yang berarti kesediaan untuk berkinerja berhubungan dengan sejauhmana seorang individu ingin maupun bersedia berusaha untuk mencapai kinerja yang baik (Ivan, Konopaske dan Matteson, 2006).

2.2 Kinerja

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat efektivitas dalam pencapaian hasil dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan tersebut. Istilah kinerja sering juga disebut dengan *performance* atau prestasi kerja. Mankunegara (2005), menyatakan bahwa “Kinerja karyawan merupakan istilah yang berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).” Gibson (2000), mendefinisikan kinerja sebagai “*outcome of individual work behavior* atau hasil dari perilaku kerja individu.” Benardin dan Russel (2003), pengertian kinerja “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*” yang artinya prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Untuk mengetahui tingkat kinerja dilakukan penilaian kinerja. Benardin dan Russel (2003), mendefinisikan penilaian kerja sebagai suatu cara untuk mengukur kontribusi dari individu – individu anggota perusahaan kepada perusahaannya. Dengan kinerja, perusahaan dan manajemen dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan dan kegagalan karyawannya dalam menjalankan tanggung jawab yang diterima.

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006), menjelaskan bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

1. Kuantitas dari hasil adalah jumlah dari hasil kerja yang diselesaikan oleh karyawan.
2. Kualitas dari hasil adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan yang sesuai dengan syarat-syarat ketentuan.
3. Ketepatan waktu dari hasil adalah ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan.
4. Kehadiran adalah kehadiran karyawan sesuai dengan aturan atau tata tertib yang berlaku dalam perusahaan.
5. Kemampuan bekerja sama adalah sikap bekerja sama dengan baik dan taat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan.

2.2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Mathis dan Jackson (2006), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan mereka,
2. Motivasi,
3. Dukungan yang diterima,
4. Keberadaan pekerja yang mereka lakukan,
5. Hubungan mereka dengan perusahaan.

Selain itu Mathis dan Jackson (2006), menjelaskan ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

1. Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut,
2. Tingkat usaha yang dicurahkan dan
3. Dukungan organisasi.

Melihat faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance* (kinerja individu) sebagai suatu fungsi dari interaksi *individual atribut* (atribut individu), *work effort* (usaha kerja) dan *organizational support* (dukungan organisasi) (Wood, et.al., 2001), Gibson (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua adalah faktor dari variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Sedangkan faktor yang ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir.

Mahmudi (2007), menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

1. Faktor personal atau individual, meliputi pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
5. Faktor konstektual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal”.

Armstrong dan Baron (1998), mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh empat faktor yang dominan, yaitu:

1. Faktor kepemimpinan yang meliputi kualitas, bimbingan dan motivasi.
2. Faktor pribadi yang meliputi motivasi dan komitmen, keterampilan dan kompetensi.
3. Faktor sistem yang meliputi fasilitas kerja dan sistem pekerjaan.
4. Faktor situasional yang meliputi suasana lingkungan kerja, unsur internal dan eksternal.

Benardin dan Russel (2003), mendefinisikan penilaian kerja sebagai suatu cara untuk mengukur kontribusi dari individu – individu anggota perusahaan kepada perusahaannya. Lebih lanjut, Benardin dan Russel (2003), menyatakan bahwa dilihat dari titik acuannya, penilaian kinerja dapat dibagi tiga macam, yaitu sebagai berikut :

1. Penilaian kinerja berdasarkan hasil yaitu merumuskan kinerja berdasarkan tujuan perusahaan atau mengukur hasil – hasil akhir.
2. Penilaian kinerja berdasarkan perilaku yaitu mengukur sarana pencapaian sasaran dan bukannya hasil akhir. Dalam praktek, tipe ini banyak dipakai pekerjaan yang melibatkan aspek – aspek kualitatif.

3. Penilaian kinerja berdasarkan judgement yaitu menilai kinerja berdasarkan perilaku yang spesifik.

Dimensi–dimensi dibawah ini biasanya menjadi perhatian dari tipe penilaian ini :

1. Kuantitas pekerjaan : jumlah pekerjaan yang dilakukan dalam suatu periode.
2. Kualitas pekerjaan : mutu kerja yang dicapai berdasarkan syarat – syarat yang ditetapkan.
3. Pengetahuan mengenai pekerjaan.
4. Kreatifitas
5. Kesiediaan untuk bekerjasama
6. Keandalan : kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. Inisiatif : semangat untuk melaksanakan tugas – tugas baru.
8. Kualitas personal : kepribadian, kepemimpinan, keramah- tamahan, dan integritas pribadi.

Dalam melakukan penilaian kinerja, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan :

- a. Keterkaitan pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan, pengukuran tugas yang dilaksanakan dan disesuaikan dengan pekerjaan yang diuji.
- b. Mengukur perilaku yang dapat dilihat.
- c. Sesuaikan standar – standar penilaian.
- d. Hindarkan subyektifitas.

- e. Dilakukan pada selang waktu yang tepat.
- f. Diperbaharui secara teratur.
- g. Tingkat partisipasi bawahan.

Menurut Porter-Lawler dalam Suhaji (2007), kinerja personel ditentukan oleh tiga faktor yaitu bakat dan kemampuan, persepsi tentang peran, usaha. Suhaji (2007), menyimpulkan “kinerja tinggi dihasilkan oleh personel yang memiliki bakat dan kemampuan serta memiliki peran yang jelas dalam organisasi”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari seluruh hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya sehingga memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

2.3 Kemampuan

Kemampuan atau ability merupakan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Robbins (2008), mendefinisikan Kemampuan kerja (*ability*) “kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu”. Pengertian ini dikuatkan oleh Dessler (2003), menyatakan bahwa pendidikan dan latihan, inisiatif, dan pengalaman kerja mencerminkan ketrampilan kerja karyawan. Yang disimpulkan dalam penelitian Narsim (2008), kemampuan kerja adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas yang dibebankan kepadanya, dimana

dapat terbentuk dari pendidikan dan latihan, inisiatif, dan pengalaman kerja yang diperoleh baik di dalam maupun di luar instansi tempat dia bekerja. Kartono (2001), kemampuan adalah segala daya kesanggupan, kekuatan kecerdasan, dan keterampilan teknis maupun sosial yang dianggap melebihi dari kemampuan batas.

Noe (2005), menyatakan bahwa kemampuan adalah kepercayaan diri tenaga kerja akan kemampuannya yang akan ditunjukkan melalui kesuksesan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka yang merupakan hasil belajar dari program pelatihan yang telah mereka tempuh.

Lebih lanjut Noe (2005), mengatakan bahwa kemampuan tenaga kerja dapat meningkat dengan cara:

1. Menjelaskan tujuan pelatihan pekerjaan kepada para bawahan yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dengan mengidentifikasi aspek-aspek pekerjaan karyawan yang membutuhkan pelatihan.
2. Memberikan informasi yang sebanyak mungkin tentang program pelatihan dan tujuan pelatihan pada pelatihan yang aktual.
3. Memeragakan kepada karyawan melalui pelatihan kerja dengan mencontohkan pekerjaan yang sama.
4. Memberikan umpan balik kepada karyawan apa yang mereka pelajari pada saat pelatihan dimana mereka memiliki kemampuan dan tanggung jawab untuk menguasai tentang pelajaran yang sulit berdasarkan pengalaman pada saat pelatihan tersebut.

Thoha (2005), mendefinisikan kemampuan sebagai suatu unsur dari kematangan, keterkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pengalaman. Moenir (2001), mendefinisikan bahwa kemampuan berasal dari kata dasar mampu (kata sifat/keadaan) yang berarti melakukan tugas dan pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan dengan arti lain kemampuan idenetik dengan *skill*.

2.3.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan

Robbins (2008), kinerja bagus karyawan dapat tercapai ketika karyawan memiliki kemampuan yang pada hakekatnya tersusun dari dua faktor, yaitu:

1. Kemampuan intelektual

Kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Salah satu cara mengetahui kemampuan intelektual adalah dengan menggunakan *Tes IQ*. Berdasarkan dimensi kemampuan intelektual adalah sebagai berikut:

1. Kecerdasan numerik, yaitu kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan akurat.
2. Pemahaman verbal, yaitu kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar serta hubungan kata satu dengan yang lain.
3. Kecepatan perseptual, yaitu kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan akurat.
4. Penalaran Induktif, yaitu kemampuan mengidentifikasi rangkaian logis masalah tersebut.
5. Penalaran deduktif yaitu kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.

6. Visualisasi ruangan, yaitu kemampuan menggambarkan bagaimana penampakan obyek tertentu jika posisinya dalam ruangan diubah
7. Memori, kemampuan mempertahankan dan mengingat kembali pengalaman masa silam.

2. Kemampuan fisik

Kemampuan yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan dan yang lebih diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan serupa. Robbins (2008), terdapat Sembilan kemampuan dasar fisik yaitu:

- Faktor-faktor kekuatan
 - a. Kekuatan dinamik, kemampuan memanfaatkan kekuatan otot secara berulang-ulang atau terus menerus dalam waktu tertentu.
 - b. Kekuatan otot bawah, kemampuan memanfaatkan kekuatan otot bagian bawah tubuh (terutama otot perut).
 - c. Kekuatan statis, kemampuan memanfaatkan kekuatan untuk membendung obyek-obyek eksternal.
 - d. Kekuatan Eksplosif, kemampuan memanfaatkan energi maksimum dalam satu atau serangkaian tindakan eksplosif.
- Faktor-faktor fleksibilitas
 - a. Fleksibilitas jangkauan, kemampuan menggerakkan otot bawah atau belakang sejauh mungkin.

- b. Fleksibilitas Dinamik, kemampuan melakukan gerakan–gerakan meregang cepat dan berulang-ulang.
- Faktor-faktor lain
 - a. Koordinasi tubuh, kemampuan mengkoordinasikan tindakan-tindakan serentak dari bagian-bagian tubuh yang berlainan.
 - b. Keseimbangan, kemampuan mempertahankan keseimbangan meskipun ada kekuatan-kekuatan yang mengganggu keseimbangan itu.
 - c. Stamina, kemampuan mengerahkan upaya maksimum yang mensyaratkan upaya terus menerus.

Dengan demikian menurut Robbins (2008), Karyawan yang bekerja keras dengan kemampuan yang sederhana secara konsisten dapat berkinerja lebih baik dari pada karyawan lainnya yang berkemampuan namun tidak berupaya keras untuk bekerja.

Maka dari itu perlu memaksimalkan upaya individual untuk meningkatkan kemampuan karyawan agar menciptakan kinerja yang baik. Agar upaya individual menghantar ke kinerja yang baik, individu itu harus mempunyai kemampuan prasyarat untuk berkinerja (Robbins, 2008). Karena salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan karyawan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan adalah kemampuan kerja.

Kemampuan dan keterampilan memainkan peran penting dalam perilaku dan kinerja individu. Sebuah kemampuan adalah sebuah trait (bawaan atau dipelajari) yang memungkinkan seseorang mengerjakan sesuatu mental atau fisik. Keterampilan adalah kompetensi yang berhubungan dengan tugas seperti

keterampilan mengoperasikan komputer atau keterampilan berkomunikasi dengan jelas untuk tujuan dan misi kelompok. Manajer harus mencocokkan setiap kemampuan dan keterampilan seseorang dengan persyaratan kerja agar dalam bekerja dapat mencapai kinerja (Gibson, 2008).

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah suatu syarat penting yang harus dimiliki karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah ditugaskan kepadanya untuk menghasilkan kinerja yang baik.

2.4 Upaya individual- *Effort*

Effort bertujuan mendorong usaha dengan memaksimalkan energi atas komitmen yang seorang individual miliki. Hasibuan (2005), usaha adalah kemauan, kesungguhan dan semangat kerja dalam mencapai kebutuhan, sasaran, harapan dan imbalan. Menurut Robbins (2008), upaya individual (*effort*) dalam kinerja adalah probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja. Dalam teori pengharapan mengatakan seseorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia meyakini upaya akan menghantarkan ke suatu penilaian kinerja yang baik. Menurut Mathis dan Jackson (2006), usaha (*effort*) adalah usaha yang dikeluarkan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Didalam Bodroastuti (2009), menurut Klingner dan Nalbandion (1985), upaya individual (*effort*) dapat digambarkan sebagai motivasi yang diperlihatkan pekerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, meskipun karyawan memiliki kemampuan atau tingkat ketrampilan yang tinggi dan faktor-faktor eksternal yang

mendukung untuk melakukan pekerjaan mereka, hal tersebut tidak akan menghasilkan prestasi yang baik apabila hanya sedikit upaya atau tidak ada upaya sama sekali. Selanjutnya Bodroastuti (2009), menurut (Vande Walle dan Cummings, 1997), bahwa upaya individual (*effort*) dipandang sebagai suatu alat untuk mengaktifkan kemampuan tertentu dalam mencapai prestasi kerja dan sebagai alat untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki agar dapat menguasai tugas - tugas akan datang.

Upaya individual yang baik dipengaruhi oleh motivasi bagus dan semangat kerja yang tinggi. Mathis (2006), Seorang karyawan harus mempunyai upaya individual yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga menciptakan suatu kinerja yang tinggi.

2.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Upaya individual- *Effort*

Mathis (2006), mengatakan ada beberapa faktor atau komponen yang ada didalam upaya individual yang dicurahkan oleh seorang karyawan, yaitu :

1. Motivasi

Menurut Stephen P. Robbins (2003), dalam bukunya yang berjudul “Perilaku Upaya Individual”, motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan upaya Individual, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual. Mathis (2006), mengatakan bahwa motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena satu alasan yaitu untuk mencapai tujuan.

Kertonegoro (1994), berpendapat bahwa “dalam mencapai tujuannya, upaya Individual sangat dipengaruhi oleh keberhasilan upaya yang dilakukan oleh anggotanya”. Upaya tersebut tercermin dalam tugas yang diberikan kepadanya maupun upaya-upaya yang berasal dari dalam dirinya yang memiliki dorongan kuat untuk memberhasilkan tercapainya tujuan upaya Individual tersebut “. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja seseorang dalam bentuk perilaku kerja, seperti yang dinyatakan oleh Kartono (1981), bahwa motivasi adalah sebab, alasan dasar, pikiran dasar, dorongan bagi seseorang untuk berbuat atau ide pokok yang selalu berpengaruh besar terhadap tingkah laku manusia.

2. Etika Kerja

Menurut Mathis (2006), etika berhubungan dengan apa yang “seharusnya” dilakukan. Bagi professional sumber daya manusia (SDM), ini merupakan cara dimana manajer seharusnya bertindak sehubungan dengan persoalan sumber daya manusia (SDM) yang ada. Etika kerja sangat perlu diperhatikan oleh karyawan karena berpengaruh besar pada Upaya individual yang dilakukan.

Persoalan etika dalam manajemen termasuk persoalan SDM, memiliki 5 dimensi:

1. Konsekuensi yang diperpanjang: keputusan etika mempunyai konsekuensi di luar keputusan itu sendiri.
2. Lebih dari satu alternatif: ada berbagai alternatif dalam sebagian besar situasi pembuatan keputusan, sehingga persoalan tersebut mungkin melibatkan sejauh mana harus “membengkokkan” peraturan.

3. Hasil yang berbaur: Keputusan yang dimiliki dimensi etika sering melibatkan pertimbangan atas beberapa hasil yang bermanfaat dengan hasil yang negatif.
4. Konsekuensi yang tidak pasti: konsekuensi dari keputusan yang memiliki dimensi etika seringkali tidak diketahui.
5. Pengaruh-pengaruh pribadi: keputusan etika sering mempengaruhi kehidupan pribadi para karyawan, keluarga mereka, dan orang-orang disekitarnya.

3. Tingkat Kehadiran

Menurut Mathis (2006), membolos kerja mungkin tampak seperti perkara kecil bagi seorang karyawan. Tetapi apabila seorang manajer membutuhkan 12 orang dalam satu unit untuk menyelesaikan pekerjaan, dan empat orang sering tidak hadir, pekerjaan unit tersebut mungkin tidak akan selesai, atau pekerja tambahan harus dipekerjakan. Karyawan boleh tidak hadir kerja untuk beberapa alasan. Secara jelas, beberapa ketidakhadiran tidak dapat dihindarkan. Karena sakit, kematian dalam keluarga, dan alasan-alasan pribadi lainnya atas ketidakhadiran tidak dapat dihindari dan dapat dimengerti, banyak karyawan mempunyai kebijakan cuti sakit yang memperkenankan mereka untuk tidak hadir dalam jumlah hari tertentu tetapi tetap mendapatkan gaji setiap tahunnya untuk jenis ketidakhadiran tanpa kesengajaan.

Akan tetapi, banyak ketidakhadiran yang merupakan ketidakhadiran yang dapat dihindari, atau ketidakhadiran dengan kesengajaan. Mengendalikan atau mengurangi ketidakhadiran harus dimulai dari pengawasan yang kontinu atas

statistik ketidakhadiran pada unit kerja. Lebih mudah untuk mengontrol ketidakhadiran dengan kesengajaan apabila para manajer memahami penyebabnya dengan lebih jelas. Akan tetapi, berbagai pendekatan dapat digunakan untuk mengurangi ketidakhadiran dengan kesengajaan.

1. Pendekatan Disipliner: Karyawan yang tidak hadir pada awalnya diberi peringatan secara lisan. Tetapi untuk ketidakhadiran selanjutnya, mereka mendapatkan peringatan tertulis, suspensi atau pemecatan akhir
2. Penguatan Signifikan: Meliputi metode seperti pemberian bonus, pengakuan, hari libur atau penghargaan lain untuk para karyawan atas pemenuhan standart kehadiran
3. Pendekatan kombinasi: dalam teori, penghargaan kombinasi memberi penghargaan atas perilaku yang diinginkan dan member hukuman atas perilaku yang tidak diinginkan.
4. Ketidakhadiran “tanpa kehadiran”: disini alasan akan ketidak hadiran tidak begitu berarti, tetapi karyawan harus mengatur waktu mereka dari pada menyuruh manajer untuk membuat keputusan mengenai ketidakhadiran yang beralasan dan yang tidak beralasan.
5. Program cuti berbayar (paid time off–PTO): Beberapa karyawan mempunyai program cuti berbayar (PTO) dimana hari libur, hari raya dan cuti sakit untuk setiap karyawan digabung dalam sebuah tabungan (PTO).

4. Rancangan Tugas dan Pekerjaan

Pekerjaan agar terlaksana dengan baik harus dirancang pula dengan sebaik mungkin. Menurut Mathis (2006), para karyawan akan cenderung bisa bekerja dengan baik, apabila diberi:

1. Tanggung jawab dan otonomi kerja Dapat diberikan tanggung jawab dan otonomi kepada karyawan, maka karyawan akan merasa lebih dihargai, sehingga akan bekerja dengan baik.
2. Keseimbangan kerja/kehidupan. Salah satu manfaat dari fleksibilitas kerja adalah ia sangat berkaitan dengan Upaya individual pekerjaan/keluarga oleh para pemberi kerja. Program kerja/kehidupan yang diberikan oleh para pemberi kerja dapat mencakup banyak hal, seperti penjadwalan kerja yang fleksibel, pembagian kerja atau telecommuniting. Tujuan dari semua penawaran ini adalah untuk menyampaikan pada para pemberi kerja mengakui tantangan yang dihadapi para karyawan ketika menyeimbangkan tuntutan kerja/kehidupan.
3. Kondisi kerja. Lingkungan kerja yang aman dimana resiko kecelakaan dan luka diperhatikan, juga turut mempengaruhi upaya individual kerja karyawan.

Dari teori diatas disimpulkan upaya individu aladalah segala daya upaya yang ada pada diri seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya untuk memenuhi tujuan berkinerja lebih baik.

2.5 Pengaruh Upaya individual Melalui Mediasi Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Mathis (2006), dalam bukunya yang berjudul “Human Resource Management”, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan individualnya antara lain kemampuannya, upaya individual yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Menurut Robbins (2008), kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan melalui kesesuaian kemampuan terhadap pekerjaan. Karyawan yang bekerja keras dengan kemampuan yang sederhana secara konsisten dapat berkinerja lebih baik dari pada karyawan lainnya yang berkemampuan namun tidak berupaya keras untuk bekerja.

Sependapat dengan Ivan, Konopaske dan Matteson (2006), kesediaan untuk berkinerja berhubungan dengan sejauhmana seorang individu ingin maupun bersedia berupaya individual untuk mencapai kinerja yang baik. Sebagian unit SDM (Sumber Daya Manusia) dalam upaya individual ada untuk menganalisis dan menyampaikan bidang ini.

Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen SDM harus dikembangkan, dievaluasi dan diubah sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif upaya individual dan individu di tempat kerja pada Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu. Agar upaya individual menghantar ke kinerja yang baik, individu itu harus mempunyai kemampuan prasyarat untuk berkinerja (Robbins, 2008).

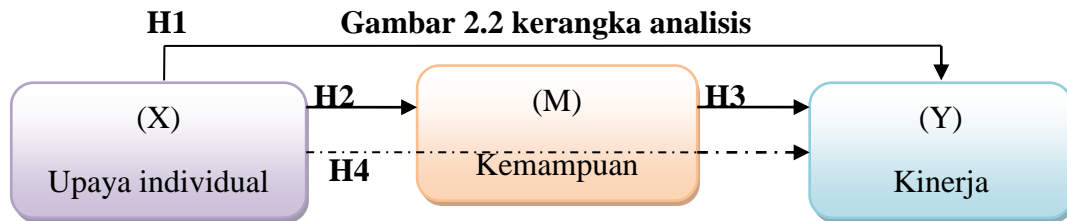
2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Novayana (2011)	Motivasi Kerja Sebagai Variabel Pemediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu.	Motivasi Kerja Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja.
Pratiwi Indarjanti Tri Bodroastuti (2013)	Pengaruh Kemampuan, Upaya Individu Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja.	Hasil Penelitian Membuktikan Bahwa Kemampuan , Upaya Individu, Dan Dukungan Organisasi Berpengaruh Signifikan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Biro Administrasi Akademik Undip Di Semarang.
Ming-Cheng Lai And Yen-Chun Chen (2012)	Keberhasilan Diri , Upaya Individu, Prestasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Perputaran Niat: Pengaruh Personal Karakteristik Terhadap Kinerja.	Secara Signifikan Dan Signifikan Upaya Individu Memiliki Efek Signifikan Terhadap Kinerja.
Agnes Aroma Pratiguna ¹⁾ , Marchaban ¹⁾ Dan Edi Prasetyo Nugroho ²⁾ (2009)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Faktor Pemediasi Motivasi Dan Kemampuan Kerja Karyawan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten.	Ada Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dengan Dimediasi Kemampuan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten.
Andree Wijaya Suhaji (2013)	The Effect Of Ability And Employee's Performance Motivation On.	Hasil penelitian membuktikan bahwa Kemampuan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.7 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian, maka dapat dibuat kerangka analisis pada gambar berikut :



Sumber : Disadur dari M Blumberg dan C.D. Pringle, “ *The Missing Opportunity in Organizational Research. Some Implication for a Theory of Work Performance* (October 1982). P 565 ” Robbins (2008)

2.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2008), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah apabila H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,005 maka H_a diterima. Dan apabila H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 maka H_0 diterima. Dengan demikian hipotesis yang diajukan oleh penulis sebagai berikut:

- H1** Upaya individual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
- H2** Upaya individual berpengaruh signifikan terhadap kemampuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
- H3** Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
- H4** Kemampuan dapat memediasi pengaruh upaya individual terhadap kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian survey, penelitian survey yaitu penelitian mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mencari data (Singarimbun dan Efendi, 1999). Penulis menggunakan penelitian survey karena informasi yang diteliti dapat diperoleh dengan teknik wawancara dan penulis juga memberikan kuesioner kepada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu, yang terletak pada Jl. S. Parman NO.20 Bengkulu, sedangkan objek yang akan diteliti adalah menganalisa bagaimana Kemampuan Memediasi Pengaruh Upaya Individual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 80 Orang pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi (Irawan, 1999). Irawan (1999), mengemukakan bahwa sebagian pakar mengatakan apabila populasi ≤ 100 diambil semuanya sebagai sampel, akan tetapi apabila populasi ≥ 100 diambil minimal 25-30%. Sesuai dengan pernyataan Irawan tersebut maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sensus dalam pengambilan datanya, karena jumlah populasi ≤ 100 orang, yang artinya semua populasi karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu. yang berjumlah 80 orang diambil sebagai sampel.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau definisi dari masing – masing variabel sebagai berikut:

1. Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
2. Upaya individual adalah usaha yang dikeluarkan karyawan dalam melaksanakan tugasnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.
3. Kinerja adalah tingkat efektivitas dalam pencapaian hasil dengan tujuan yang ingin dicapai oleh karyawan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

Dari definisi operasional yang telah di paparkan maka dapat disimpulkan indikator-indikator dari variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Upaya individual	<ul style="list-style-type: none"> - Motivasi - Etika kerja - Kehadiran - Rancangan tugas 	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan bekerja dengan tekun dan giat untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. - Karyawan mendapatkan <i>reward</i> sesuai kinerja standar pelayanan yang baik. - Karyawan dapat menciptakan hubungan baik dengan konsumen atau nasabah. - Karyawan memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya maupun atasannya. - Karyawan hadir dikantor tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan. - Karyawan tidak meninggalkan kantor pada jam kerja, kecuali keperluan yang bersangkutan dengan pekerjaan kantor. - Karyawan bekerja sesuai pembagian tugas kerja yang telah ditetapkan perusahaan. - Karyawan merasa dihargai dilingkungan pekerjaannya. 	Mathis dan Jackson (2006)
2.	Kemampuan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Intelektual - Kemampuan Fisik 	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan mampu menghitung dengan cepat dan tepat. - Karyawan memahami secara cepat dan cermat segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaan . - Karyawan dapat mengoperasikan komputer dan peralatan kantor lainnya . - Karyawan mampu menunjukkan keterampilan berkomunikasi dengan baik kepada konsumen maupun rekan kerja dan atasan. - Karyawan mengetahui dengan jelas untuk visi dan misi kelompok atau individu. - Karyawan dapat mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam pekerjaan tanpa melibatkan masalah pribadi. - Karyawan dapat meningkatkan kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan ketetapan waktu yang ditetapkan perusahaan. - Karyawan memiliki daya tahan tubuh yang prima untuk bekerja di perusahaan. 	Robbins (2008)

Tabel Lanjutan dari Tabel Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

3.	Kinerja	Kuantitas hasil kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang diberikan. - Karyawan bersedia lembur untuk menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan atasannya. 	Benardin dan Russel (2003)
		Kualitas hasil kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan mampu bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. - Karyawan berhati-hati dalam bekerja untuk mencegah terjadi kesalahan kerja. 	
		Kecepatan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan. - Karyawan tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan. 	
		Kecakapan kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Bawahan sangat cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. - Karyawan berupaya untuk memperoleh promosi jabatan sesuai masa kerja dan prestasi oleh Perusahaan 	
		Kemandirian	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan selalu mandiri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. - Secara mandiri karyawan mampu mengaplikasikan hasil dari pelatihan atau pendidikan 	
		Kemampuan bekerja sama	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan mampu menciptakan kerja tim dengan baik terhadap rekan kerja yang lain. - Karyawan taat terhadap ketentuan atau aturan-aturan kerja yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu. 	

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuisioner dan wawancara. Metode wawancara (*Interview*) adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk-dijawab secara lisan pula (Sutopo, 2006). Sedangkan menurut Sekran (2006) wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai isu yang akan diteliti. Metode kuesioner menurut Indriantoro (2002), pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti

dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu kuesioner. Tujuan pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dari responden penelitian. Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang bersumber dari tiap-tiap indikator variabel penelitian yang disebarkan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

3.6 Sumber Data Dan Jenis Data

3.6.1 Sumber Data

Agar kegiatan penelitian dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka diperlukan data yang bersifat obyektif dan data harus relevan dengan judul yang diajukan dalam penelitian ini karena data ini sangat penting. Sumber data yang diperoleh dari bagian Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Bengkulu.

3.6.2 Jenis Data

Data adalah hasil pencatatan penulis, baik yang berupa fakta ataupun angka. Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan (Marzuki, 2005). Adapun jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, melalui kuisisioner dan wawancara pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Adapun sumber datanya berupa tabel, gambar, buku data. Data sekunder yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah mengenai sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu.

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2008), valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas dilakukan bertujuan untuk menguji instrumen penelitian agar instrumen penelitian tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuan dengan cara menghitung dan membandingkan korelasi antara skor item dengan skor totalnya.

Proses perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0* kemudian nilai r_{hitung} yang diperoleh dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sesuai dengan jumlah n dan taraf signifikan (α) = 5 % atau 0,05 adalah sebesar 0.196 (Sarwono, 2006) dalam pengujian validitas kuisoner dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (Sugiyono, 2008). Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut dibawah ini:

Tabel 3.2 Uji Validitas

Indikator	Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel} $\alpha = 0,05$; n=100	validitas
Karyawan bekerja dengan tekun dan giat untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.	.846	>03	Valid
Karyawan mendapatkan <i>reward</i> sesuai kinerja standar pelayanan yang baik.	.927	>03	valid
Karyawan dapat menciptakan hubungan baik dengan konsumen atau nasabah.	.629	>03	Valid
Karyawan memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya maupun atasannya.	.863	>03	Valid
Karyawan hadir dikantor tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan.	.612	>03	Valid
Karyawan tidak meninggalkan kantor pada jam kerja, kecuali keperluan yang bersangkutan dengan pekerjaan kantor.	.837	>03	valid
Karyawan bekerja sesuai pembagian tugas kerja yang telah ditetapkan perusahaan	.921	>03	valid
Karyawan merasa dihargai dilingkungan pekerjaannya.	.842	>03	valid
Karyawan mampu menghitung dengan cepat dan tepat.	.876	>03	Valid
Karyawan mampu menghitung dengan cepat dan tepat			
Karyawan memahami secara cepat dan cermat segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaan	.827	>03	Valid
Karyawan dapat mengoperasikan komputer dan peralatan kantor lainnya	.841	>03	Valid
Karyawan mampu menunjukan keterampilan berkomunikasi dengan baik kepada konsumen maupun rekan kerja dan atasan	.849	>03	Valid
Karyawan mengetahui dengan jelas untuk visi dan misi kelompok atau perusahaan	.837	>03	Valid
Karyawan dapat mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam pekerjaan tanpa melibatkan masalah pribadi	.916	>03	Valid
Karyawan dapat meningkatkan kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan ketetapan waktu yang ditetapkan perusahaan	.743	>03	Valid
Karyawan memiliki daya tahan tubuh yang prima untuk bekerja di perusahaan	.830	>03	Valid

Tabel Lanjutan Uji Validitas

Karyawan mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang diberikan.	.910	>03	Valid
Karyawan bersedia lembur untuk menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan atasannya.	.908	>03	Valid
Karyawan mampu bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan.	.754	>03	Valid
Karyawan berhati-hati dalam bekerja untuk mencegah terjadi kesalahan kerja.	.652	>03	Valid
Karyawan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan.	.950	>03	Valid
Karyawan tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan.	.789	>03	valid
Bawahan sangat cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.	.689	>03	Valid
Karyawan berupaya untuk memperoleh promosi jabatan sesuai masa kerja dan prestasi oleh Perusahaan	.796	>03	Valid
Karyawan selalu mandiri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.	.727	>03	Valid
Secara mandiri karyawan mampu mengaplikasikan hasil dari pelatihan atau pendidikan.	.559	>03.	valid
Karyawan mampu menciptakan kerja tim dengan baik terhadap rekan kerja yang lain.	.464	>03.	valid
Karyawan taat terhadap ketentuan atau aturan-aturan kerja yang ada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu	.633	>03.	valid

Berdasarkan Tabel 3.2 bahwa rata-rata indikator yang masuk dalam pengujian validitas mendapatkan hasil nilai diatas atau >0,3. Maka ditarik kesimpulan bahwa semua indikator yang masuk kedalam pengujian validitas terbilang valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur dalam penelitian ini. Pada dasarnya uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008), reliabilitas adalah derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran beberapa kali dengan gejala yang sama. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka koefisien reliabilitas. Untuk mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukuran *koefisien alpha* dari *Cronbach*.

Semakin mendekati koefisien 1 *alpha* dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indikator. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 dipertimbangkan kurang baik, 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 baik (Sekaran, 2006). Uji reliabilitas dilakukan terhadap skor jawaban atas kuesioner yang diberikan terhadap responden dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0*. Hasil uji realibitas dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut dibawah ini:

Tabel 3.3 Uji Reabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Karyawan bekerja dengan tekun dan giat untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.	.976
Karyawan mendapatkan <i>reward</i> sesuai kinerja standar pelayanan yang baik.	.975
Karyawan dapat menciptakan hubungan baik dengan konsumen atau nasabah.	.977
Karyawan memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya maupun atasannya.	.976
Karyawan hadir dikantor tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan.	.977
Karyawan tidak meninggalkan kantor pada jam kerja, kecuali keperluan yang bersangkutan dengan pekerjaan kantor.	.976
Karyawan bekerja sesuai pembagian tugas kerja yang telah ditetapkan perusahaan	.975
Karyawan merasa dihargai dilingkungan pekerjaannya.	.976

Tabel lanjutan Uji Reabilitas

Karyawan mampu menghitung dengan cepat dan tepat. Karyawan mampu menghitung dengan cepat dan tepat	.976
Karyawan memahami secara cepat dan cermat segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaan	.976
Karyawan dapat mengoperasikan komputer dan peralatan kantor lainnya	.976
Karyawan mampu menunjukkan keterampilan berkomunikasi dengan baik kepada konsumen maupun rekan kerja dan atasan	.976
Karyawan mengetahui dengan jelas untuk visi dan misi kelompok atau perusahaan	.976
Karyawan dapat mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam pekerjaan tanpa melibatkan masalah pribadi	.976
Karyawan dapat meningkatkan kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan ketetapan waktu yang ditetapkan perusahaan	.976
Karyawan memiliki daya tahan tubuh yang prima untuk bekerja di perusahaan	.976
Karyawan mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang diberikan.	.976
Karyawan bersedia lembur untuk menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan atasannya.	.976
Karyawan mampu bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan.	.977
Karyawan berhati-hati dalam bekerja untuk mencegah terjadi kesalahan kerja.	.975
Karyawan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan.	.976
Karyawan tidak menunda pekerjaan yang telah diberikan.	.977
Bawahan sangat cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.	.976
Karyawan berupaya untuk memperoleh promosi jabatan sesuai masa kerja dan prestasi oleh Perusahaan	.977
Karyawan selalu mandiri dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.	.977
Secara mandiri karyawan mampu mengaplikasikan hasil dari pelatihan atau pendidikan.	.978
Karyawan mampu menciptakan kerja tim dengan baik terhadap rekan kerja yang lain.	.977
Karyawan taat terhadap ketentuan atau aturan-aturan kerja yang adaPT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Bengkulu	.976

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *CronbachAlpha* (α) dan nilai *alpha* harus $> 0,6$ (Ghozali, 2005). Berdasarkan teori dan pengukuran reliabilitas data di atas, dapat disimpulkan

bahwa nilai reliabilitas semua variable diatas 0,6 maka reabilitas ketiga variable dapat diterima.

3.8 Metode Analisis

3.8.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa skala *Likert*. Metode ini merupakan suatu cara yang lebih sistematis untuk memberikan skor pada pertanyaan yang diberikan (Singarimbun dan Effendi, 1993). Selanjutnya untuk mempermudah menganalisis data, dibuat skor (*scoring*) atas jawaban. Setiap indikator akan mempunyai skala, sedangkan skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala interval dari satu sampai lima. Data yang diperoleh dari pertanyaan kuesioner yang telah dijawab oleh para responden menggunakan metode kuantitatif, karena data yang ada berwujud angka-angka yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

Dalam menanggapi indikator kuesioner, maka digunakan pengukuran dengan skala *Likert* (Sekaran, 2006). Skala *Likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala 5 titik dengan susunan sebagai berikut:

- Alternatif jawaban Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1
- Alternatif jawaban Tidak setuju (TS) diberi skor 2
- Alternatif jawaban Netral (N) diberi skor 3
- Alternatif jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- Alternatif jawaban Sangat setuju (SS) diberi skor 5

Skala *Likert* digunakan untuk menjawab dan mengukur indikator penelitian. Penentuan kelas atas jawaban responden terhadap variabel penelitian berdasarkan skor adalah sebagai berikut:

- Nilai terendah dari kelas adalah $1 \times 1 = 1$
- Nilai tertinggi dari kelas adalah $5 \times 1 = 5$
- Interval kelas adalah $(5-1):5 = 0,8$

Di bawah ini kriteria atau standar penilaian jawaban adalah sebagai berikut:

- 1,0– 1,80 = Sangat Tidak Baik
- 1,81 – 2,60 = Tidak baik
- 2,61 – 3,40 = Cukup Baik
- 3,41 – 4,20 = Baik
- 4,21 – 5,0 = Sangat Baik

Sumber: Djarwanto dan Subagyo (1996)

Metode statistik yang digunakan untuk melihat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan serta untuk mengetahui peranan variabel pemediasi yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan menggunakan metode analisis regresi termediasi.

3.8.2 Analisis Regresi Termediasi

Untuk menguji hipotesis analisis data selanjutnya menggunakan pendekatan regresi termediasi atau *mediated regression approach*. Pengujian peran mediasi dalam permodelan hubungan yang dihipotesiskan dilakukan melalui beberapa tahapan yang disarankan Baron dan Kenny (dikutip dari <http://davidkenny.net/cm/mediate.htm>). Menurut Baron dan Kenny (1986), terdapat empat tahapan dalam pengujian peran mediasi variabel kemampuan karyawan yang diujikan pada penelitian ini.

Baron dan Kenny (1986), mengusulkan empat tahap pendekatan tersebut untuk melakukan pengujian analisis regresi dalam pengujian peran variabel termediasi. Seperti yang diketahui pada pengujian variabel penelitian ini bahwa kemampuan memediasi pengaruh antara upaya individual dan kinerja. Peran mediasi tersebut perlu dibuktikan keabsahannya. Analisis regresi dilakukan dan pengujian koefisien signifikansi dilakukan pada tiap-tiap tahap. Tahapan pengujian peran mediasi kemampuan pada pengaruh antara upaya individual dan kinerja dirangkum pada Tabel 3.4 di bawah ini:

Tabel 3.4 Tahapan pengujian peran mediasi kemampuan pada pengaruh antara upaya individual dan kinerja.

Tahapan	Analisis
Tahapan Pertama	Melakukan analisis regresi sederhana pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. $Y = \beta_0 + \beta_1 X + e$
Tahapan Kedua	Melakukan analisis regresi sederhana pengaruh antara variabel X terhadap variabel M. $M = \beta_0 + \beta_1 X + e$
Tahapan Ketiga	Melakukan analisis regresi sederhana pengaruh antara variabel M terhadap variabel Y. $Y = \beta_0 + \beta_1 M + e$
Tahapan Keempat	Melakukan analisis regresi berganda pengaruh antara variabel X dan M terhadap variabel Y. $Y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 M + e$

Peran mediasi variabel kemampuan individu karyawan terindikasi apabila kondisi-kondisi berikut terpenuhi:

1. Pada persamaan pertama variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (X berpengaruh terhadap Y).
2. Pada persamaan kedua variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel pemediasi (X berpengaruh terhadap M).

3. Pada persamaan ketiga variabel pemediasi secara signifikan mempengaruhi variabel dependen (M berpengaruh terhadap Y).

Tujuan dari tahap pertama hingga tahap ketiga ini adalah untuk menggambarkan apakah terdapat pengaruh secara parsial pada ketiga variabel laten yang diusulkan. Jika satu atau lebih pengaruh yang ada tidak signifikan, peneliti menyimpulkan bahwa mediasi tidak terjadi atau tidak dimungkinkan terjadi (meskipun) prediksi ini tidak selalu benar (MacKinnon et al., 2007). Apabila diasumsikan bahwa terjadi pengaruh yang signifikan dari tahapan pertama hingga tahapan ketiga, maka pengujian peran mediasi dilakukan dengan melihat hasil analisis regresi pada tahapan keempat.

Dalam tahapan keempat, mediasi penuh terjadi (*fully mediated*) apabila pengaruh variabel pemediasi terhadap variabel dependen signifikan sementara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak signifikan. Sebaliknya apabila pengaruh variabel pemediasi terhadap variabel dependen signifikan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen juga signifikan maka dapat dikatakan bahwa hasil temuan penelitian mendukung pengaruh mediasi secara parsial (*partially mediated*).

Dalam pengujian dengan *causal steps*, peneliti harus mengestimasi tiga persamaan regresi berikut (Baron and Kenny, 1986):

1. Persamaan regresi sederhana variabel mediator (M) pada variabel independen (X) : $M = i_1 + a X + e_1$
2. Persamaan regresi sederhana variabel dependen (Y) pada variabel independen (X) : $Y = i_2 + c X + e_2$

3. Persamaan regresi berganda variabel dependen (Y) pada kedua variabel independen (X) dan mediator (M) : $Y = i_3 + c' X + b M + e_3$

Dimana i adalah koefisien intersep Berdasarkan hasil estimasi ketiga model regresi tersebut, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk tercapainya mediasi. Pertama, variabel independen harus signifikan mempengaruhi variabel mediator pada persamaan pertama, jadi koefisien $a \neq 0$; kedua, variabel independen harus signifikan mempengaruhi variabel dependen pada persamaan kedua, jadi koefisien $c \neq 0$; dan ketiga, variabel mediator harus signifikan mempengaruhi variabel dependen pada persamaan ketiga, jadi koefisien $b \neq 0$.

Mediasi terjadi jika pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lebih rendah pada persamaan ketiga (c') dibandingkan pada persamaan kedua (c) (Baron and Kenny, 1986). Sebenarnya koefisien a dan b yang signifikan sudah cukup untuk menunjukkan adanya mediasi, meskipun c tidak signifikan. Sehingga tahap esensial dalam pengujian mediasional adalah step 2 dan step 3. Jadi (1) variabel independen mempengaruhi mediator dan (2) mediator mempengaruhi dependen meskipun independen tidak mempengaruhi dependen (Kenny et al., 1998 dalam Larsman, 2006; Kenny., 2008; McKinnon., 2008). Bila step 2 dan step 3 terpenuhi dan koefisien c' tidak signifikan ($c' = 0$) maka terjadi *penuh* atau *complete mediation*. Bila koefisien c' berkurang namun tetap signifikan ($c' \neq 0$) maka dinyatakan terjadi *partial mediation* (Kenny, 2008; Preacher dan Hayes, 2004).